

上海市房屋管理局办公室

沪房办〔2022〕2号

关于印发《市房屋管理局“12345”市民服务热线工单办理工作规范》的通知

各区住房保障房屋管理局，局机关各处室，局属各事业单位，各相关单位：

为进一步推进市房屋管理局承办“12345”市民服务热线工单工作的标准化、规范化和制度化，提升办理质量和水平，现将《市房屋管理局“12345”市民服务热线工单办理工作规范》印发给你们，请按照执行。

2022年12月20日

上海市房屋管理局办公室

2022年12月30日印发

市房屋管理局“12345”市民服务热线 工单办理工作规范

第一章 总则

（一）工作原则

为进一步加强“12345”市民服务热线(以下简称市民服务热线)承办工作,推动热线工单办理的标准化、规范化和制度化,提升办理质量和服务水平,提高市民满意度,根据《“12345”市民服务热线工作管理办法》(沪府办〔2018〕62号)《“12345”市民服务热线工作绩效考核办法》(沪府办〔2021〕41号),结合房管工作实际,制定本规范。

（二）适用范围

由市民服务热线转送市房屋管理局承办的热线工单的办理和管理相关工作,适用本办法。

（三）职责分工

市房管局办公室负责本市房管系统“12345”热线工单转办工作的综合协调,组织制定加强市民服务热线工单办理管理的相关制度,对承办工作中存在问题的单位、部门进行约谈、通报,对存在争议的事项进行协调。

市物业管理事务中心负责转办工单的流转分派、统计分析、督查督办和考核等日常工作。

市房管局各职能处室、事业单位按照业务职能,负责市民服务热线知识库的更新维护,承担咨询类、意见建议类和其他类转办工单的兜底责任,协助指定相应转办工单的承办

单位。

各区房管部门承担市房管局转派的本区域内的热线工单处置工作，并明确一名分管领导和一个责任部门（科室）负责转办工单日常工作的管理、协调。

第二章 办理要求

（四）受理

市物业管理事务中心根据工单事项性质、内容，涉及区域、涉及领域进行分类受理、转派，对不属于本市房管系统业务职责范围或市民诉求有违公序良俗的事项，应主动与市民服务热线联系沟通，根据沟通结果流转工单。

（五）办理

各承办单位应按要求及时受理并办理热线工单，本单位职责范围内的，或由市房管局办公室指定受理的，各承办单位应当按照“事实认定客观清楚、法规政策适用准确、办理过程及时妥善、办理意见合法公正、回复解答明确到位、不产生其他负面影响”的标准认真办理。

1、先行联系

对市民服务热线转办工单，各承办单位应当在收到工单之日起1日内，主动与市民联系沟通，进一步了解核实市民诉求，告知受理情况、办理程序和期限（能在1日内办理完毕并回复市民的除外）。

2、办理时限

承办单位应按照办理时限要求办结热线转办事项。

- (1) 紧急类工单应在 2 小时内报告办理结果;
- (2) 次紧急类工单应在 1 个工作日内办结或报告办理进度;
- (3) 一般诉求工单应在 5 个工作日内办结;
- (4) 复杂诉求工单应在 13 个工作日内办结;
- (5) 回访复核单应在 3 个工作日内办结。

各承办单位应将“市民至上、倾心服务”作为热线工作宗旨，以回应市民关切、妥善解决市民诉求为目标，不得以“诉求过高”或“暂时不能解决”为由答复市民。对市民诉求应通过沟通、调查和核实，制定解决方案，抓紧推进落实，努力做到“应解决、尽解决”。

(六) 延期申请

因法律、法规程序要求或者处置的技术条件导致在规定时间内无法实际解决的事项，承办单位可以申请延期。

承办单位应自派单之日起 9 个工作日内，经分管领导同意后提出延期申请。

延期申请需经市物业管理事务中心审核同意后，向市民服务热线提出申请。市民服务热线审批通过后，可申请延长 15、30、60、90 天办理期限。

- 1、所申请延期的工单，必须在申请延长的时限内实际解决;
- 2、经批准延期办理的，承办单位应当及时告知反映人。

(七) 退单申请

承办单位对于非本单位职责范围内的事项，应在派单之

日起1个工作日内申请退单。退单前必须联系反映人，明确事发时间、地点、涉及人员、相关事项，退单理由应充分明确，提供后续处置单位方向及相关政策依据，并在退单说明中注明核实情况。

经审核同意退单的，由市物业管理事务中心重新转交新的责任单位处置；经审核不同意退单的，仍由原工单承办单位处置；超过退单期限的工单、回访复核工单、督办工单不予退单。

经市民服务热线指定由房管系统办理的工单，原则上不得申请退单，确有特殊情况的，应当核实清楚相关情况，书面提出退单申请，并加盖承办单位公章。

（八）存电申请

按照市民服务热线《关于推进热线存电工作的通知》和《市房管系统“12345”热线转办件存电工作操作细则》相关要求，对于符合12345热线规定的存电事项范围的工单，承办单位可申请存电。存电事项经审核批准报备后，再次转派处置的工单不纳入“12345”热线满意度测评。

- 1、存电申请实行“审核备案制”和“双审签制”；
- 2、存电事项应由承办单位（部门）主要负责同志和下一级承办部门负责人分别审签，并填写《存电备案单》；
- 3、《存电备案单》诉求概括要齐全，事实认定要清晰，法规政策适用要正确，办结结论要明确，证据材料要齐全；
- 4、对已纳入存电事项的重复工单，各承办单位仍应耐心做好解释疏导工作；

5、市“12345”热线将不定期抽查，对于存在谎报瞒报、应解决未解决等问题的工单，将纳入“12345”热线考核或予以通报批评。

（九）处置反馈

转办工单处置完毕，承办单位按要求答复市民，对办理结果进行认定后，按照“真实有效、要素齐全、简明扼要”的要求填写办结报告；对不符合市民服务热线反馈要求而被退回的转办工单，承办单位应重新办理反馈。

1、事实认定

事实认定是承办单位对市民诉求真实性的认定，选项分“属实”“部分属实”“不属实”。市民诉求“不属实”的，承办单位应充分说明相关依据，并保留相关照片、书面证明材料（法律依据、相关图纸、相关政府部门或单位的证明材料、相关调查记录）以及与市民核实的录音资料等留档备查。市民诉求“部分属实”的，承办单位需详细说明哪部分属实、哪部分不属实。

意见建议类工单事实认定：选项为“采纳”“部分采纳”“留作参考”“不予采纳”。其中“留作参考”是指市民所提内容具有合理性，由于客观因素暂时无法采纳，但留作工作参考的情况；“不予采纳”是指市民所提内容没有政策法规依据或有违政策法规、公序良俗等，明确不应采纳的情况。

咨询类工单事实认定：选项为“有政策信息”“无政策信息”“对政策解释不接受”。其中“无政策信息”是指承办单位不掌握相关政策法规的情况；“对政策解释不接受”是

指市民咨询内容有政策信息，但市民对政策法规不认可，或坚持要求不按法定程序修改某项政策法规的情况。

2、诉求认定

诉求认定是承办单位对市民诉求是否合理的认定，选项分“诉求合理合法”“无政策依据”（诉求合理，但无政策法规依据）“诉求过高”（诉求不合理，且无政策法规依据或不合法）及“其他”（如：反映问题不存在、有悖公序良俗、对执法不满、历史遗留问题等）。其中，选择“无政策依据”“诉求过高”或“其他”时，承办单位应详细说明原因、依据。

3、处理结果

承办单位对处置后事项办理结果进行评价，选项分“实际解决”“解释说明”“参考备案”“诉求过高”“未解决”。承办单位在办理过程中应当认真对待、务实处置，并做好与市民的沟通解释。处置结果应杜绝“未解决”，慎用“参考备案”，在回复中应避免出现“将”“计划解决”“预计”等具有“未解决”含义的词语。凡在“诉求认定”中认定为“诉求过高”的，“处理结果”也应对应选择为“诉求过高”，并详细说明理由依据。

4、现场查看

承办单位反馈是否进行过现场核实，选项分“是”“否”“无实际现场”。有实际现场的，承办单位必须到现场核实查看，并保留相关证明资料留档备查（照片、协议、有市民签字的工作单等）。

（十）办理报告

“办结汇报”是供热线办查询、参考的信息，当市民对答复内容表示异议或不满意时，市热线办将进一步参考办结汇报的内容来全面分析承办单位办理情况，以判定是否需要发起复核或督办。“答复要点”是市民服务热线答复、回访市民时的直接依据；市民可通过手机 APP 和网站直接查阅到承办单位填写的答复要点全文，市“12345”热线话务员也会直接原文引用答复市民。

1、办结汇报

办结汇报应当符合行文规范，认真阐述市民反映的问题，查明的事实和证据，处理经过和结果，以及答复市民的情况。重大或者情况复杂的事项，应当附送调查报告、相关证据，并由承办单位分管领导审核同意。对于事实认定为“不属实”，诉求认定为“无政策依据”“诉求过高”及“其他”的工单，办结汇报中应详细阐述调查核实情况和认定依据。

2、答复要点

答复要点中不宜有敏感或内部信息，应条理清晰，并如实填写；填写时只阐述承办单位的处置情况和处理结果，前后逻辑关系合理，意思表达客观，不得出现可能引发市民不适的用词，不对市民的人格等作评价，不得填写不能公开的文件、资料等内容。

第三章 回访督办

（十一）满意度回访

对所有已结案的工单，市物业管理事务中心根据办结时间先后，抽查回访先行联系情况、诉求解决情况和综合满意情况，确保各类工单及时得到妥善处置。

1、先行联系情况

承办单位在收到办理工单后，是否在1个工作日内先行联系市民，进一步了解诉求情况，并告知办理程序及期限。

2、诉求解决情况

承办单位在规定办理期限内，对市民的诉求是否已实际解决，对因客观条件限制或其他原因当前无法解决的事项，是否已向来电市民详细解释，并取得理解。

3、综合满意情况

由市民对承办单位的办理情况，从态度、效率和处置结果三个方面进行反馈与评价。

（十二）回访复核（重新交办）

对市民当年度累积重复投诉3次以上（含3次）或市民服务热线测评系统显示不满意的工单，各承办单位应加强重视，细致核查市民重复投诉的具体原因；对因自身问题造成的重复来电事项，应尽快整改落实；对因客观原因造成的重复来电事项，应呈报事实依据，妥善做好回复。

市物业管理事务中心对重复投诉工单及回访复核工单进行抽查回访，并视情重新交办或者发起督办。对5次以上的重复工单和督办工单，应由承办单位主要领导审核后方可办结。

各承办单位应每半年开展一次重复来电梳理、整改。

（十三）重点工单

对国务院办公厅转办的工单（以下简称：国办单）、部分专项活动期间、特殊时段或者有特殊要求的转办工单，另行制定办理要求。

（十四）督办

以下事项列入督办范围：

- 1、市热线办督办的工单；
- 2、市民当年度重复投诉 5 次以上（含 5 次）的工单；
- 3、承办单位久拖未解决或前后反馈矛盾的工单；
- 4、市民集中投诉反映、影响较大的工单；
- 5、属承办单位法定职责或经市房管局办公室指定办理，承办单位仍申请退单造成处理延误、市民不满意的工单；
- 6、经多次催办、在规定期限内未办结且无正当理由的工单；
- 7、应解决而未解决的工单。

工单办理过程中，承办单位存在谎报、瞒报情况，或先行联系率、诉求解决率、市民满意率过低的，由市房管局办公室约谈提醒，并视情通报。

承办单位收到督办件之后，应报单位领导，并按照督办要求及时办理、限时办结、详细报告办理情况和结果。办理结果发生变更的，应重新回复市民。

督办件的办理报告应包括市民反映的问题，查明的事实和证据，处理意见、依据以及答复市民的情况；重大或者情况复杂的事项，应当附送调查报告、相关证据；办理报告应

加盖承办单位印章，注明报告日期，并由承办单位行政主要负责人签发。

第四章 市民服务热线知识库管理

（十五）知识库更新

市民服务热线知识库是直接解答市民各类政策和公共信息咨询的重要依托。

1、市房管局机关各处室要落实专人专岗负责知识库更新与维护。承办单位要在全面梳理分析本部门市民常用政策和便民服务信息的基础上，本着“权威准确、标准统一、方便查询、方便使用”的原则，科学设计知识库信息，及时提交市物业管理事务中心，定期更新维护知识库信息。

2、新的政策和公共信息出台后，应在公布之日起的5日内，提交市物业管理事务中心更新知识库有关信息。

3、市物业管理事务中心要定期汇总分析市民服务热线转发的工单事项及相关动态信息，及时完善知识库信息，对能形成统一回复口径的事项，提出完善知识库信息的建议。

4、对市民服务热线下发的知识库查无纠错信息，承办单位应积极协助市物业管理事务中心完成查无纠错工作。纠错信息在2个工作日内完成；查无信息在5个工作日内完成。

第五章 通报与考核

（十六）通报

市物业管理事务中心对市民服务热线工单办理情况实

行通报制度。

1、以“每日动态”形式向市房管局领导和业务主管部门报告当日市民服务热线转办单中反映集中及重要倾向性、苗头性问题；

2、每周以“周报”形式分析通报各单位承办市民服务热线工单情况和存在的问题；

3、每月以“月报（简报）”形式通报上月市民服务热线办理数据和热点问题；

4、不定期公布承办单位热线办理工作存在的普遍性问题和具有借鉴意义的做法经验。

（十七）考核

市房管局办公室会同市物业中心负责热线工单办理工作考核。主要考核：按时办结率、先行联系率、实际解决率、市民诉求满意率。

检查考核结果定期向局领导报告并通报各单位，考核结果与各承办单位、经办人员的年度评优选先挂钩；对各区房管部门考核结果纳入区绩效考核或等级评定的建议依据。

第六章 附则

（十八）保密要求

各承办单位在办理市民服务热线工单过程中，应严格遵守保密纪律，不得泄露国家机密、商业秘密、公民要求保密或不宜公开的内容，不得将市民身份信息或诉求内容透露或转交给无关的第三方。